

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada Era Otonomi Daerah dengan keterbatasan sumber daya yang tersedia maka rumah sakit harus dapat mandiri agar tetap eksis keberadaannya dengan senantiasa berperilaku aktif dan sensitif terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat akan kesehatan.

Rumah sakit umum dr. Slamet Garut adalah institusi yang dimiliki pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Daerah di bawah bimbingan teknis dari Departemen Kesehatan. Adanya peluang perubahan organisasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU), yaitu organisasi pemerintah yang lebih otonom dalam hal pengelolaan keuangan yang secara fundamental akan mempengaruhi perilaku manajemen untuk mengembangkan bisnisnya. Perubahan ini dapat dilakukan setelah berbagai persyaratan dasar organisasi ini telah dipenuhi untuk menjadi berbentuk BLU.

Rumah sakit Umum (RSU) dr. Slamet sebagai salah satu fungsi pelayanan kesehatan di Kabupaten Garut adalah unit organik pemerintah daerah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh warga masyarakat kabupaten Garut pada khususnya dan warga masyarakat diluar kabupaten Garut pada umumnya.

Kabupaten Garut saat ini merupakan kabupaten yang strategis untuk dikembangkan. Pengembangan yang terintegrasi di semua bidang merupakan peluang yang dapat dilakukan oleh pihak pemerintah setempat yang didukung pula dengan semua elemen masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Garut, termasuk pengembangan pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut adanya kinerja karyawan dan pelayanan di bidang kesehatan yang terselenggara secara profesional melalui upaya *rehabilitatif*.

Badan Pengelola RSUD dr. Slamet Garut merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang menerima kiriman dari berbagai puskesmas di sekitar kabupaten Garut, rumah sakit Guntur, rumah sakit Tasikmalaya dan Ciamis.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis mengenai pemenuhan kebutuhan dasar pasien sehari-hari seperti kebutuhan Nutrisi (makan dan minum), kebutuhan Eliminasi (Buang air besar dan Buang air kecil), dan kebutuhan Rehabilitasi (mencari/menggerakkan anggota tubuh, turun dari tempat tidur, berjalan), sering dibantu oleh keluarga atau penunggu pasien. Keterlibatan keluarga/penunggu pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut sangat dominan, karena sebelumnya telah diberikan pendidikan kesehatan bagi keluarga/penunggu untuk melakukan tindakan tersebut. Sebagian aktivitas yang dilakukan karyawan rumah sakit kadangkala terlihat sebagai rutinitas semata, kualitas dan kuantitas interaksi antara karyawan rumah sakit-pasien dirasakan kurang sebagaimana dikeluhkan oleh beberapa pasien RSUD dr. Slamet.

Rumah Sakit Umum (RSU) dr. Slamet dalam pelaksanaannya, dapat melakukan kesalahan yang menyebabkan pasiennya akan merasa tidak puas. Para pasien yang tidak puas tersebut dapat melakukan tindakan untuk menyampaikan keluhannya tersebut pada pihak RSU dr. Slamet, atau mereka tidak akan melakukan apa-apa, tetapi yang paling buruk jika pasien akan memberitahukan keluhannya itu kepada pasien lain atau bahkan kepada calon pasien.

Keluhan-keluhan yang diterima oleh RSU dr. Slamet diantaranya keluhan tentang susah mencari kamar untuk pasien yang akan dirawat inap, serta pelayanan yang kurang maksimal dari karyawan rumah sakit. Adapun yang menjadi objek penelitian ini difokuskan pada keluhan mengenai pelayanan yang selanjutnya oleh pihak RSU dr. Slamet disebut sebagai klaim pelayanan medik. Berikut ini adalah besarnya jumlah pasien yang mengajukan klaim pelayanan yang masuk sejak pertengahan tahun 2007 selama enam bulan dari bulan Juli sampai dengan Desember dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

TABEL 1.1
JUMLAH PASIEN YANG MENGAJUKAN KLAIM PADA
JULI-DESEMBER 2007

Bulan	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
Jumlah Pasien	24	26	26	30	32	32	170

Sumber : Survey Pra Penelitian Pada Pelayanan Medik RSU dr. Slamet 2007

Sedangkan untuk jenis klaim yang diajukan oleh pasien dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini

TABEL 1.2
JENIS KLAIM YANG DIAJUKAN BULAN
JULI-DESEMBER 2007

Jenis Klaim	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
Antrian	9	1	2	3	4	8	27
Layanan Petugas Rumah sakit	2	5	8	11	5	9	40
Kebersihan lingkungan	13	15	17	10	23	15	103

Sumber : Suwey Pa Penelitian Pada Pelayanan medik RSUD d. Slamet 2007

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas bahwa klaim yang banyak dikemukakan oleh pasien adalah kebersihan lingkungan, hal ini dikarenakan bahwa lingkungan di rumah sakit kurang bersih dan hampir setiap gedung mempunyai kamar mandi yang tidak bersih dan kurang terawat sehingga mengakibatkan banyak calon pasien yang akan dirawat inap merasa kurang nyaman, hal ini akan menyebarkan pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD d. Slamet Garut.

Saat ini bila rumah sakit tidak memfokuskan diri dalam memenuhi kepuasan pasien sebagai dampak dari kurangnya fasilitas yang memadai, dan kinerja karyawan maka dapat dipastikan pengguna rumah sakit akan merasa tidak puas dengan fasilitas rumah sakit yang kurang memadai. Kepuasan pasien semakin diperlukan karena pasien semakin mudah untuk berpindah tangan. Oleh karena itu, haruslah diatasi oleh rumah sakit, dengan cara melakukan strategi pemasaran yang tepat dengan melakukan pembenahan kepada kualitas pelayanan yang diberikan.

TABEL 1.3
AKTIVITAS BP. RSU dr. SLAMET GARUT
TAHUN 2002-2006

No	KATEGORI	2002	2003	2004	2005	2006
1	Kunjungan rawat jalan	118.197	113.400	114.166	161.883	227.050
2	Jumlah kunjungan rawat inap rata-rata pasien	17.301	16.950	19.116	20.769	21.514
3	Dirawat/hari	73	185	89	201	232

Sumber : Profil RSU dr. Slamet Garut 2006

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa adanya peningkatan kunjungan rawat inap dari tahun 2005 sampai tahun 2006, sebanyak 20.769 pasien pada tahun 2005 menjadi 21.514 pada tahun 2006. peningkatan jumlah pasien juga terdapat pada dirawat/hari sebesar 201 pasien pada tahun 2005 menjadi 232 pasien pada tahun 2006

Sekarang ini semakin banyak rumah sakit yang menyadari bahwa mempertahankan pasien yang telah dimiliki sekarang lebih utama daripada memfokuskan kepada upaya mencari pasien baru. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui perlakuan rumah sakit bahwa pasien adalah partner, dan sebagai konsekuensinya rumah sakit harus membuat komitmen jangka panjang untuk mempertahankan hubungan dengan pasien melalui kualitas pelayanan yang makin efektif dan efisien.

Menurut Valarie A. Zeithml dan Mary Jo Bitner (2000:75), persepsi pasien terhadap kualitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima faktor, kualitas jasa, kualitas produk, harga, faktor situasional, dan faktor personal/emotional faktor. Dua faktor (faktor situasional

dan faktor emosional) merupakan faktor eksternal perusahaan, yang cukup sulit dikendalikan oleh perusahaan. Sedangkan tiga faktor lainnya (kualitas jasa, kualitas produk dan harga) merupakan faktor internal yang relatif lebih mudah dikendalikan perusahaan.

Setiap faktor-faktor kepuasan, memiliki unsur-unsur makna tersendiri dan berbeda satu sama lainnya. Unsur kualitas jasa menurut Valarie A. Zeithml dan Mary Jo Bitner (2000:75) dan James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2001:44-45) terdiri dari unsur-unsur “*Tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*”.

Rumah sakit adalah bagian terintegrasi dari pembangunan kesehatan daerah yang merupakan bagian terintegrasi dari pembangunan kesehatan daerah yang merupakan sub sistem dari pembangunan daerah. Pelayanan yang diberikan secara serasi dan terpadu dalam upaya meningkatkan kesehatan dalam pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan dan penelitian.

Upaya mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, RSUD dr. Slamet Garut melakukan berbagai strategi. Strategi-strategi tersebut dijabarkan kedalam Tabel strategi kualitas pelayanan RSUD dr. Slamet Garut sebagai berikut:



TABEL 1.4
STRATEGI KUALITAS PELAYANAN RSU dr. SLAMET GARUT

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	STRATEGI RSU DR. SLAMET
<i>Tangible</i>	Perawatan lingkungan gedung yang teratur.
<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya jaminan pembiayaan bagi keluarga miskin oleh pemerintah 2. Sistem informasi administrasi rumah sakit yang baik
<i>Responsiveness</i>	Adanya petugas bagian pelayanan medik yang cepat tanggap untuk menjalankan fungsi pelayanan.
<i>Reliability</i>	SDM yang memiliki sifat simpatik yang sangat tinggi
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap organisasi dan masyarakat 2. Jenis pelayanan medis spesialis dan sub spesialis yang dimiliki RSU dr. Slamet Garut, lengkap.

Sumber : Profil RSU dr. Slamet Garut 2006

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa *service* yang diberikan langsung kepada pasien merupakan strategi yang dilakukan RSU dr. Slamet untuk mengatasi keluhan pasien yang akan berujung ketidakpuasan pasien.

Menurut Philip Kotler (Fandy Tjiptono, 2002:99) "Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien". Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pasien, yang dalam persaingan ini adalah para pasien perusahaan pembiayaan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang permasalahan yang ada kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Slamet Garut terhadap pasien. Penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr. Slamet Garut (Survei Pada Pasien RSUD dr. Slamet Garut)**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien akan puas atau senang. Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena para pasien yang hanya merasa kurang puas, mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan yang tinggi. Oleh karena itu, RSUD dr. Slamet Garut perlu melakukan beberapa strategi dalam hal menciptakan kepuasan pasiennya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan kesempatan untuk memuaskan pasien.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang sedang dialami oleh RSUD dr. Slamet Garut sebagai berikut :

Bahwa lingkungan di sekitar RSUD dr. Slamet Garut kurang terjaga seperti lingkungan di kamar mandi pasien yang tidak terawat dan karyawan rumah sakit yang kurang simpatik terhadap pasien yang dapat menyebabkan perkembangan kesehatan pasien akan berjalan lambat untuk sembuh dan yang akhirnya akan berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang kemudian melakukan tindakan untuk menyampaikan keluhannya pada pihak RSUD dr. Slamet, sehingga diduga perlu dilakukan upaya untuk menciptakan kenyamanan melalui implementasi kualitas pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur *timely, empathy, responsiveness, reliability*, dan *assurance*, yang akan berpengaruh kepada kepuasan pasien dalam jangka waktu yang panjang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan pada RSUD dr. Slamet Garut yang dirasakan oleh pasien RSUD dr. Slamet Garut
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap RSUD dr. Slamet Garut yang dirasakan oleh pasien RSUD dr. Slamet Garut

3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
RSU dr. Slamet Garut

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data, mengolah, menganalisis, dan kemudian menarik kesimpulan yang didasarkan atas hasil analisa data dan teori yang dikemukakan oleh para ahli yang menguasai bidangnya.

Adapun tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* terhadap RSUD dr. Slamet Garut
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang terdiri dari *customer value* dan *customer cost* terhadap RSUD dr. Slamet Garut
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pemasaran jasa khususnya kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien sehingga dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sejenis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Secara empirik penelitian ini berguna sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen RSUD dr. Slamet Garut dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diterapkan dalam menangani klaim pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

